

如何有效沟通



[如何有效沟通_下载链接1](#)

著者:张俊娟

出版者:人民邮电

出版时间:2010-8

装帧:

isbn:9787115234490

《如何有效沟通》基于工作中的沟通需求，内容涵盖了沟通维度、沟通方式和渠道、如

何积极倾听、如何有效表达、如何正确反馈、与上司沟通、与下属沟通、与平级沟通、与客户沟通、批评与赞美、与不同的人沟通、管理语录共12个方面，为管理者和普通员工提升沟通技能提供了知识、心态、能力、技巧、工具、方法等方面的帮助。

《如何有效沟通》语言通俗易懂、简练生动，力求“以案例说服人、以故事打动人、以工具辅助人、以语录鼓舞人”，最终帮助读者轻松解决沟通难题。

《如何有效沟通》适合身在职场的管理者和员工阅读，也适合讲师开展培训时使用，还适合高校教师作为教学参考。

作者介绍:

张俊娟，北京师范大学管理学硕士，北京弗布克管理咨询公司课件研发中心总经理。五年课件研发经验，先后主持开发弗布克管理技能、弗布克管理导师、弗布克管理E-learning课程100多门。在课件研发、E-learning教育、培训体系建设方面积累了丰富的研发和实施经验。

目录: 第1章 沟通的维度 1 1.1 过程 3 1.1.1 沟通过程 3 1.1.2 沟通步骤 4 1.2 方向 6 1.2.1 向上沟通 6 1.2.2 向下沟通 7 1.2.3 水平沟通 7 1.3 态度 8 1.3.1 端正心态 8 1.3.2 五种态度 9 1.4 语言 15 1.4.1 口头语言 15 1.4.2 体态语言 18 1.5 障碍 19 1.5.1 认知障碍 19 1.5.2 信息障碍 20 1.5.3 经验障碍 20 1.5.4 情绪障碍 21 1.5.5 地位障碍 22 第2章 沟通方式和渠道 23 2.1 沟通的方式 25 2.1.1 避免攻击 25 2.1.2 杜绝退让 26 2.1.3 防止消极 28 2.1.4 推崇自信 29 2.2 沟通的渠道 30 2.2.1 面对面沟通 31 2.2.2 电话沟通 34 2.2.3 书面沟通 39 2.2.4 会议沟通 42 2.2.5 网络沟通 52 第3章 如何积极倾听 57 3.1 倾听的三部曲 59 3.1.1 接收完整信息 59 3.1.2 提炼理解信息 60 3.1.3 反馈确认信息 64 3.2 倾听中的错误 66 3.2.1 有选择地倾听 66 3.2.2 根本不感兴趣 66 3.2.3 心中存有偏见 66 3.2.4 思维速度差异 67 3.2.5 现场反应错位 67 3.2.6 受到外界干扰 68 3.3 提升倾听技能 68 3.3.1 用体态倾听 68 3.3.2 用心去倾听 70 3.3.3 用提问回应 71 3.3.4 要及时表态 72 3.4 倾听方式与技巧 73 3.4.1 四种倾听方式 73 3.4.2 七大倾听技巧 75 第4章 如何有效表达 77 4.1 有效表达的方式 79 4.1.1 善用你的眼神 79 4.1.2 用肢体去表达 81 4.1.3 控制你的语速 84 4.1.4 正确使用声音 85 4.1.5 清晰表达内容 88 4.1.6 让倾听者参与 91 4.2 提出问题的方式 93 4.2.1 善用开放式提问 93 4.2.2 巧用封闭式提问 97 4.2.3 活用探索式提问 97 4.2.4 慎用反作用式提问 98 第5章 如何正确反馈 105 5.1 何时且如何做出反馈 107 5.1.1 何时做出反馈 107 5.1.2 怎样做出反馈 107 5.2 反馈的障碍和工具 108 5.2.1 找出反馈的障碍 108 5.2.2 选择反馈的工具 109 5.3 如何接受运用反馈 110 5.3.1 如何接受反馈 110 5.3.2 怎样运用反馈 111 5.4 如何解决反馈冲突 112 5.4.1 解决反馈冲突的方法 112 5.4.2 解决反馈冲突的工具 114 5.4.3 解决反馈冲突的技巧 115 第6章 与上司沟通 117 6.1 与上司沟通 119 6.1.1 请示汇报 119 6.1.2 游说说服 122 6.1.3 因人而异 125 6.2 与上司沟通的方法技巧 126 6.2.1 两大方法 127 6.2.2 四大技巧 130 第7章 与下属沟通 133 7.1 与下属沟通 135 7.1.1 分配任务 135 7.1.2 绩效激励 136 7.1.3 处理抱怨 138 7.1.4 增进感情 142 7.2 与下属沟通的方法和技巧 143 7.2.1 三大方法 143 7.2.2 七大技巧 145 第8章 与平级沟通 147 8.1 与平级沟通 149 8.1.1 展示自己 149 8.1.2 赢得信任 151 8.1.3 获取支持 152 8.2 与平级沟通的方法和技巧 153 8.2.1 三大方法 154 8.2.2 四大技巧 155 第9章 与客户沟通 157 9.1 接近客户 159 9.1.1 接近客户的沟通话板 159 9.1.2 接近客户的沟通技巧 160 9.2 直面客户 163 9.2.1 获得好感的沟通方法 163 9.2.2 处理抱怨的沟通方法 166 第10章 批评与赞美 171 10.1 批评的艺术 173 10.1.1 批评下属 173 10.1.2 批评同事 174 10.1.3 批评客户 177 10.1.4 批评的技巧 177 10.2 赞美的语言 179 10.2.1 赞美领导 179 10.2.2 赞美同事 181 10.2.3 赞美下属 184 10.2.4 赞美客户 186 10.2.5 赞美的技巧 187 第11章 与不同的人沟通 189 11.1 认识四种人 191 11.1.1 活泼型 191 11.1.2 力量型 192 11.1.3 完美型 192 11.1.4 和平型 193 11.2 与四种人沟通 194 11.2.1 与活泼型的人沟通 194 11.2.2 与力量型的人沟通 195 11.2.3 与完美型的人沟通 196 11.2.4 与和平型的人沟通

197第12章 管理语录 199 语录1 掌握基本沟通知识 201 语录2 塑造良好沟通心态 202
语录3 因人而异使用方法 203 语录4 灵活运用沟通技巧 208
· · · · · (收起)

[如何有效沟通_下载链接1_](#)

标签

沟通

人际关系

社科-心理学

评论

[如何有效沟通_下载链接1_](#)

书评

[如何有效沟通_下载链接1_](#)